

## Stromanbieter-Studie 2012

Verbraucherfreundlichkeit: Vertragsbedingungen und Service



1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Exkurs: CHECK24 Kundenbewertungen

7. Preisauswertung



1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Exkurs: CHECK24 Kundenbewertungen

7. Preisauswertung



## Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit:

- **LichtBlick** bietet die **beste Verbraucherfreundlichkeit**, gefolgt von **wemio.de** und **NordlandEnergie**.
- Neben den drei Erstplatzierten erhielten **zwei weitere Versorger die Note „sehr gut“**.
- Am **wenigsten verbraucherfreundlich** sind **Löwenzahn** und **almado**.

## Ergebnis Vertragsbedingungen:

- Im Bereich **Vertragsbedingungen** schneiden ebenfalls **LichtBlick** und **wemio.de** **am besten** ab.
- Die **schlechtesten** Vertragsbedingungen hat **Löwenzahn**.

## Ergebnis Service:

- Der **beste Service** erwartet die Kunden von **RWE Vertrieb**.
- **NordlandEnergie und EnBW** teilen sich den **zweiten Platz**.
- Insgesamt wurde beim Service **fünfmal die Note „sehr gut“** vergeben.
- Den schlechtesten Service bietet **almado** und erhält als einziger Anbieter die Note **„mangelhaft“**.



### TIPP

**Vor einem Anbieterwechsel sollten sich Verbraucher nicht nur an den Vertragsbedingungen orientieren, sondern sich auch durch Kundenbewertungen über die Erfahrungen anderer informieren. CHECK24.de bietet mit rund 100.000 Bewertungen einen guten Überblick.**

1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Exkurs: CHECK24 Kundenbewertungen

7. Preisauswertung



- **Anbieter und Bewertungsgrundlagen:**  
Bewertet wurden von 50 überregionalen Stromversorgern die Vertragsbedingungen des jeweils günstigsten Tarifs sowie der Online- und Telefonservice. Die CHECK24-Kundenbewertungen und die Preisspanne der Energieanbieter in den verfügbaren Gebieten tragen zur Orientierung bei.
- **Bewertungskriterien Vertragsbedingungen:**  
Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigungsfrist, Zahlweise, Preisgarantie (Dauer/Umfang), Veröffentlichungsfrist bei Preisänderungen, Abschlagszahlung und Sonderabschlag
- **Bewertungskriterien Service:**  
Infrastruktur und Erreichbarkeit der Telefonhotline für Neu- und Bestandskunden, Hotline-Service, E-Mail-Service und Onlineangebot

- **Berechnung des Gesamtergebnisses Verbraucherfreundlichkeit:**  
Das Gesamtergebnis setzt sich 1:1 aus Vertragsbedingungen und Service zusammen.
- **Bewertungszeitraum Verbraucherfreundlichkeit:** 27.02.2012 – 21.03.2012
- **Preisberechnung:**  
Jeder Tarif wurde für alle verfügbaren Postleitzahl-Gebiete berechnet. Angezeigt wird jeweils der Preis im günstigsten und im teuersten verfügbaren Liefergebiet des Anbieters. Der Preis bezieht sich auf einen Jahresverbrauch von 5.000 kWh, inkl. Boni und Erstjahresrabatte.
- **Berechnungszeitpunkt Preise:** 23.03.2012



### Bewertungsmatrix Vertragsbedingungen

Kriterium	Punkte					
	0	5	10	15	20	25
Erstlaufzeit	über 24 Monate	18-24 Monate	13-18 Monate	7-12 Monate	2-6 Monate	1 Monat (oder Vertrag endet automatisch)
Verlängerung	über 18 Monate	13-18 Monate	7-12 Monate	4-6 Monate	2-3 Monate	1 Monat (oder Vertrag endet automatisch)
Kündigungsfrist	über 12 Wochen	11-12 Wochen	9-10 Wochen	7-8 Wochen	5-6 Wochen	4 Wochen (oder Vertrag endet automatisch)
Dauer Preisgarantie	keine (od. unter 3 Monate)	4-6 Monate	7-12 Monate	13-18 Monate	19-24 Monate	über 24 Monate
Umfang Preisgarantie	keine (od. unter 3 Monate)	Nur Energiepreis (Kategorie 4)	exkl. aller Steuern und Abgaben (Kategorie 3)	alles inkl. Abg., exkl. MwSt., Stromst.	alles exkl. MwSt. (Kategorie 2a)	alle Preisbestandteile (Kategorie 1)
Veröffentlichungsfrist	keine Angabe	bis 4 Wochen	5-8 Wochen	9-12 Wochen	über 12 Wochen	-
Abschlagszahlung	jährlich	halbjährlich	vierteljährlich	-	-	monatlich
Zahlweise	nur Einzugsermächtigung	andere Zahlweisen gegen Aufpreis	-	2 Zahlweisen wählbar (ohne Aufpreis)	frei wählbar	-
Sonderabschlag / Paket	200 € oder mehr	bis 100 €	bis 50 € / Paket	-	keiner	-

> Sonderabschlag mehr als 200 €: -15 Punkte

### Bewertungsmatrix Service (1/2)

Kriterium	Punkte					
	0	5	10	15	20	25
<b>Telefon - Infrastruktur (Neukunden)</b>						
<b>Kosten</b>	keine Hotline oder 14 Ct. / Minute	9 Ct. / Minute	20 Ct. Pro Anruf	3,9 Ct. / Minute	6 Ct. / Anruf od. Ortstarif	kostenlos
<b>Verfügbarkeit Wochentags</b>	keine Hotline	bis 19 Std.	20-39 Std.	40-59 Std.	60-79 Std.	80 Std. oder mehr
<b>Verfügbarkeit Wochenende</b>	keine Hotline	bis 4 Std.	5-10 Std.	11-16 Std.	17-23 Std.	24 Std. oder mehr
<b>Call-Back-Service</b>	nein	-	ja	-	-	-
<b>Telefon - Service</b>						
<b>Erreichbarkeit</b>	3 Anrufe erfolglos	erst beim 2. oder 3. Versuch	Warteschleife bis zu 90 Sek.	Anruf nach 20 Sek. angenommen	-	-
<b>Bedarfsermittlung</b>	keine / Verw. auf HP	nur allg. Richtwerte genannt	Schätzung anhand HH-Größe od. Vermieter	konkret, inkl. Abfrage von Haushaltsgeräten	-	-
<b>Tarifauskunft</b>	falsche Preisangabe o. Nettopr. genannt / Verw. HP	nur AP und GP genannt	Jahrespreis des günstigsten Tarifes berechnet	Jahrespr. & Abschlagsz. d. günstigsten Tarifes berechnet	-	-
<b>Gesamteindruck:</b>	individuell, 0-10 Punkte			-	-	-
<b>Email-Service</b>						
<b>Eingangsbestätigung</b>	keine	ja	-	-	-	-
<b>Antwort: Dauer</b>	nach 7 Tagen keine Antwort	3 - 7 Tage	25 Std. - 2 Tage	innerhalb von 24 Std.	innerhalb von 30 Min.	-
<b>Antwort: Qualität (Frage 1)</b>	nach 7 Tagen keine Antwort	korrekte Antwort	korrekte Antwort und "Extra-Info"	-	-	-
<b>Antwort: Qualität (Frage 2)</b>	nach 7 Tagen keine Antwort	Pauschalantwort	genaue Erklärung	-	-	-

### Bewertungsmatrix Service (2/2)

Kriterium	Punkte					
	0	5	10	15	20	25
	<b>Online-Angebot</b>					
Verfügbarkeits-Check	nein	-	ja	-	-	-
Tarifrechner	nein	-	ja	-	-	-
AGB	nein	ja	ja + zum Download	-	-	-
Preisblatt / Detailseite	nein	ja	ja + zum Download	-	-	-
Vertragsunterlagen download	nein	ja	-	-	-	-
Online-Wechsel	nein	ja (unverschlüsselt)	ja (verschlüsselt)	-	-	-
Zählerstand angeben	nein	-	ja	-	-	-
Kundendaten ändern	nein	-	ja	-	-	-
Abschlag ändern	nein	-	ja	-	-	-
Rechnungserläuterung	nein	-	ja	-	-	-
Energiespartipps / -beratung	nein	-	ja	-	-	-
Verbrauchshistorie	nein	-	ja	-	-	-

1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Exkurs: CHECK24 Kundenbewertungen

7. Preisauswertung



# 3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit (1/4)

- **Gesamtsieger** in der Verbraucherfreundlichkeit ist **LichtBlick (Tarif: LichtBlick)** mit **331 von 420 Punkten (79 Prozent)**.
- Mit nur einem Punkt weniger landen **wemio.de** (Tarif: wemio Ökostrom) und **NordlandEnergie** (Tarif: Drift Nordstrom) auf dem **zweiten Rang**.



## Gründe

Günstige bzw. kostenlose Hotline, die sehr gut erreichbar ist; qualifizierte Beratung; kurze Laufzeiten und Kündigungsfristen

- Zwei weitere Versorger erhielten die Note „sehr gut“.
- Notenspiegel des Gesamtergebnisses:
  - „sehr gut“: 5 Mal
  - „gut“: 25 Mal
  - „befriedigend“: 18 Mal
  - „ausreichend“: 2 Mal

- Der **letztplatzierte** Anbieter Löwenzahn (4Jahreszeiten Tarif 12 jährlich) erreicht mit 174 Punkten nur **41 Prozent der Gesamtpunktzahl** und erhält die Note „ausreichend“.\*

**Gründe** → Gründe für das schlechte Abschneiden sind vor allem die schlechten Vertragsbedingungen mit der fehlenden Preisgarantie und der jährlichen Vorkasse.

**Gründe** → Im Online-Service fehlen den Kunden unter anderem die Möglichkeiten den Zählerstand anzugeben oder ihre Kundendaten zu ändern.

- **almado** (Bonus 12) landet mit 177 Punkten auf dem **vorletzten Platz**.

**Gründe** → Gründe dafür sind die lange Kündigungsfrist, die teuerste Telefon-Hotline im Test (99 ct/Min. aus dem Festnetz) und fehlende Service-Tools auf der Anbieter-Website.

\* Hinter dem Unternehmen steht die Flexstrom-Gruppe.

# 3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit (3/4)



## Teil 1

Punkte	Testurteil
ab 320	sehr gut
260 - 319	gut
200 - 259	befriedigend
140 - 199	ausreichend
0 - 139	mangelhaft

#	Anbieter	Tarif	AGB	Service	Gesamtpunktzahl	Gesamturteil <sup>1</sup>	Kundenbewertung <sup>2</sup>	Preis <sup>3</sup>
1	Lichtblick	Lichtblick	180	151	331	sehr gut	★★★★★	1.317 €
2	wemio.de	wemio Ökostrom	180	150	330	sehr gut	★★★★★	1001 € - 1.324 €
3	NordlandEnergie	Drift Nordstrom	165	165	330	sehr gut	★★★★☆	1108 € - 1.315 €
4	Hamburg Energie	Tor zur Welt	175	147	322	sehr gut	★★★★☆	1.085 € - 1.175 €
5	RWE Vertrieb	36max	145	175	320	sehr gut	keine Bew.	1.175 € - 1.330 €
6	Mark-E	Top Strom	175	141	316	gut	★★★★☆	1.018 € - 1.359 €
7	Mainova	Strom Direkt	160	143	303	gut	★★★★☆	998 € - 1.233 €
8	ENTEGA	ENTEGA Ökostrom	140	160	300	gut	★★★★★	1.071 € - 1.427 €
9	Energie hoch 3	Strom <sup>3</sup> mit Preissicherheit	140	158	298	gut	★★★★☆	1.024 € - 1.451 €
10	Tchibo	Tchibo Grüner Strom	165	131	296	gut	★★★★★	1.229 € - 1.232 €
11	Greenpeace	Privat	160	133	293	gut	★★★★★	1.347 €
12	E WIE EINFACH	MeinGünstigTarif Strom	140	153	293	gut	★★★★☆	961 € - 1.349 €
13	lekkerEnergie	lekker Strom direkt	135	152	287	gut	★★★★☆	1.071 € - 1.371 €
14	Stadtwerke München	M-Ökostrom	145	139	284	gut	★★★★★	1.037 € - 1.390 €
15	eprimo	eprimo Familie	130	152	282	gut	★★★★★	1.083 € - 1.292 €
16	BayWa	Ökostrom 12	150	127	277	gut	keine Bew.	950 € - 1.354 €
17	Secura	Secura Ökostrom	135	141	276	gut	★★★★☆	1.074 € - 1.466 €
18	E.ON Thüringer Energie	ThüringenStrom-prepaid 4100er Paket	130	146	276	gut	keine Bew.	1.258 €
19	EnBW	EnBW Online	110	165	275	gut	keine Bew.	1.223 €
20	E.ON Avacon	E.ON DirektStrom	130	141	271	gut	keine Bew.	989 € - 1.281 €
21	Süwag	Süwag Strom 24max	125	146	271	gut	★★★★☆	1.196 €
22	SW Düsseldorf	Düsselstrom regio	120	150	270	gut	★★★★★	1.113 €
23	E.ON edis	E.ON DirektStrom	130	137	267	gut	keine Bew.	989 € - 1.281 €
24	Vattenfall	Easy Privatstrom	165	102	267	gut	★★★★☆	955 € - 1.265 €
25	Rheinenergie Express	FairKonstant 12	125	141	266	gut	★★★★☆	1.041 € - 1.350 €

# 3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit (3/4)



## Teil 2

26	Stadtwerke Duisburg	Rheinpwer Strom	125	141	266	gut	★★★★★	972 € - 1.294 €
27	123Energie	123strom s	120	146	266	gut	★★★★★	905 € - 1.271 €
28	Yello Strom	Deal 12+12	100	164	264	gut	keine Bew.	896 € - 1.312 €
29	Clevergy	Click&Service 24 plus	130	132	262	gut	★★★★☆	1.002 € - 1.326 €
30	Strommixer	Naturmix Family	135	125	260	gut	★★★★☆	1.055 € - 1.368 €
31	SWK Energie	SWK Direkt Strom	125	132	257	befriedigend	★★★★☆	1.047 € - 1.285 €
32	E.ON Mitte	E.ON DirektStrom	130	127	257	befriedigend	keine Bew.	989 € - 1.281 €
33	NaturEnergie+	Naturenergie+ base	130	123	253	befriedigend	★★★★★	1.010 € - 1.347 €
34	enviaM	SmartLine	110	143	253	befriedigend	★★★★☆	1.389 €
35	E.ON Westfalen-W.	E.ON DirektStrom	130	123	253	befriedigend	keine Bew.	989 € - 1.281 €
36	E.ON Hanse	E.ON DirektStrom	130	119	249	befriedigend	keine Bew.	989 € - 1.281 €
37	Discounterstrom	RegioExtra 50	125	124	249	befriedigend	★★★★☆	913 € - 1.279 €
38	E.ON Bayern	E.ON DirektStrom	130	117	247	befriedigend	keine Bew.	989 € - 1.281 €
39	EnergieGUT	HalloSpar!	145	99	244	befriedigend	★★★★☆	1.034 € - 1.670 €
40	EWE	EWE Strom online	105	128	233	befriedigend	★★★★☆	1.236 €
41	EVO	EVO KLICK 12 Vorauskasse	80	142	222	befriedigend	★★★★☆	1.123 € - 1.198 €
42	switch	all-in private	120	97	217	befriedigend	★★★★☆	1.067 € - 1.420 €
43	Hitstrom	Naturhit safe	90	124	214	befriedigend	★★★★☆	811 € - 1.351 €
44	SW Trier	Römerstrom	110	102	212	befriedigend	★★★★☆	1.039 € - 1.407 €
45	Priostrom	Priostrom 24 Paket 5400	95	116	211	befriedigend	★★★★☆	782 € - 1.310 €
46	Stromio	Stromio fix	110	101	211	befriedigend	★★★★☆	797 € - 1.149 €
47	FlexStrom	5600 Big Family Spezialp.	80	128	208	befriedigend	★★★★☆	751 € - 826 €
48	Grünwelt	grünstrom fix	110	94	204	befriedigend	★★★★☆	796 € - 1.149 €
49	almado	Bonus 12	120	57	177	ausreichend	keine Bew.	829 € - 1.142 €
50	Löwenzahn	4Jahreszeiten Tarif 12 jährl	70	104	174	ausreichend	★★★★☆	685 € - 925 €

<sup>1</sup> In das Gesamturteil flossen nur die Bewertungen für die Vertragsbedingungen und den Service ein, nicht der Preis.

<sup>2</sup> Basis: rund 100.000 Kundenbewertungen über [www.CHECK24.de](http://www.CHECK24.de) / nicht bei allen Anbietern möglich

<sup>3</sup> Preisberechnung: jeder Tarif wurde für alle PLZ-Gebiete (sofern verfügbar) berechnet. Angezeigt wird jeweils der Preis im günstigsten und im teuersten verfügbaren PLZ-Gebiet des Anbieters. Berechnung für 5.000 kWh, inkl. Boni und Erstjahresrabatte.

Quelle: CHECK24 ([www.check24.de](http://www.check24.de), 0800-755 455 430), Stand der Berechnung: 23.03.2012

Angaben ohne Gewähr



1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Exkurs: CHECK24 Kundenbewertungen

7. Preisauswertung



- **Sieger** bei den **Vertragsbedingungen** sind **LichtBlick** (LichtBlick) und **wemio.de** (wemio Ökostrom) mit 180 von 210 möglichen Punkten (**86 Prozent**).

Grund

Abzüge gab es bei beiden Anbietern für die Dauer der Preisgarantie (7 bis 12 Monate).

- Über ebenfalls „**sehr gute**“ Vertragsbedingungen verfügen **Hamburg Energie** (Tor zur Welt) und **Mark-E** (Top Strom) mit jeweils 175 Punkten sowie fünf weitere Anbieter.
- Notenverteilung Vertragsbedingungen:
  - „sehr gut“: 9 Mal
  - „gut“: 20 Mal
  - „befriedigend“: 16 Mal
  - „ausreichend“: 5 Mal

- Mit nur 70 von 210 möglichen Punkten (35 Prozent) bietet **Löwenzahn** (4Jahreszeiten Tarif 12 jährlich) die **schlechtesten Vertragsbedingungen**.



Gründe

Keine Preisgarantie, nur jährliche Abschlagszahlung, keine Wahl bei der Bezahlweise

- Auch **Flexstrom** (5.600 Big Family Spezialpaket), **EVO** (EVO KLiCK 12 Vorkasse), **Hitstrom** (Naturhit safe) und **Priostrom** (Priostrom 24 Paket 5.400) schneiden bei den Vertragsbedingungen nur mit „**ausreichend**“ ab.

# 4. Ergebnis Vertragsbedingungen (3/3)



Punkte	Testurteil
ab 160	sehr gut
130 - 159	gut
100- 129	befriedigend
70 - 99	ausreichend
0 - 69	mangelhaft

Tabelle Vertragsbedingungen

#	Anbieter	Tarif	Punkte	Testurteil
1	Lichtblick	Lichtblick	180	sehr gut
2	wemio.de	wemio Ökostrom	180	sehr gut
3	Hamburg Energie	Tor zur Welt	175	sehr gut
4	Mark-E	Top Strom	175	sehr gut
5	NordlandEnergie	Drift Nordstrom	165	sehr gut
6	Tchibo	Tchibo Grüner Strom	165	sehr gut
7	Vattenfall	Easy Privatstrom	165	sehr gut
8	Greenpeace	Privat	160	sehr gut
9	Mainova	Strom Direkt	160	sehr gut
10	BayWa	Ökostrom 12	150	gut
11	EnergieGUT	HalloSpar!	145	gut
12	RWE Vertrieb	36max	145	gut
13	Stadtwerke München	M-Ökostrom	145	gut
14	E WIE EINFACH	MeinGünstigTarif Strom	140	gut
15	Energie hoch 3	Strom <sup>3</sup> mit Preissicherheit	140	gut
16	ENTEGA	ENTEGA Ökostrom	140	gut
17	lekkerEnergie	lekker Strom direkt	135	gut
18	Secura	Secura Ökostrom	135	gut
19	Strommixer	Naturmix Family	135	gut
20	Cleverty	Click&Service 24 plus	130	gut
21	E.ON Avacon	E.ON DirektStrom	130	gut
22	E.ON Bayern	E.ON DirektStrom	130	gut
23	E.ON edis	E.ON DirektStrom	130	gut
24	E.ON Hanse	E.ON DirektStrom	130	gut
25	E.ON Mitte	E.ON DirektStrom	130	gut

26	E.ON Thüringer Energie	ThüringenStrom-prepaid 4100er Paket	130	gut
27	E.ON Westfalen-W.	E.ON DirektStrom	130	gut
28	eprimo	eprimo Familie	130	gut
29	NaturEnergie+	Naturenergie+ base	130	gut
30	Discounterstrom	RegioExtra 50	125	befriedigend
31	Rheinenergie Express	FairKonstant 12	125	befriedigend
32	Stadtwerke Duisburg	Rheinpower Strom	125	befriedigend
33	Süwag	Süwag Strom 24max	125	befriedigend
34	SWK Energie	SWK Direkt Strom	125	befriedigend
35	123Energie	123strom s	120	befriedigend
36	almado	Bonus 12	120	befriedigend
37	SW Düsseldorf	Düsselstrom regio	120	befriedigend
38	switch	all-in private	120	befriedigend
39	EnBW	EnBW Online	110	befriedigend
40	enviaM	SmartLine	110	befriedigend
41	Grünwelt	grünstrom fix	110	befriedigend
42	Stromio	Stromio fix	110	befriedigend
43	SW Trier	Römerstrom	110	befriedigend
44	EWE	EWE Strom online	105	befriedigend
45	Yello Strom	Deal 12+12	100	befriedigend
46	Priostrom	Priostrom 24 Paket 5400	95	ausreichend
47	Hitstrom	Naturhit safe	90	ausreichend
48	EVO	EVO KLICK 12 Vorkasse	80	ausreichend
49	FlexStrom	5600 Big Family Spezialp.	80	ausreichend
50	Löwenzahn	4Jahreszeiten Tarif 12 jährl.	70	ausreichend

1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Exkurs: CHECK24 Kundenbewertungen

7. Preisauswertung



- Den besten Service bietet **RWE Vertrieb** (36max) mit 175 von 210 Punkten (83 Prozent).



### Gründe

Der Versorger überzeugte vor allem durch eine kostenlose und gut erreichbare Hotline, umfassende und sehr kompetente telefonische Beratung sowie schnellen und umfassenden E-Mail-Service.

- Auf einem geteilten zweiten Rang folgen **NordlandEnergie** (Drift Nordstrom) und **EnBW** (EnBW Online), die jeweils 165 Punkte erreichen.

- Notenverteilung Service:
  - „sehr gut“: 5 Mal
  - „gut“: 25 Mal
  - „befriedigend“: 16 Mal
  - „ausreichend“: 3 Mal
  - „mangelhaft“: 1 Mal

- Den schlechtesten Service hat **almado** (Bonus 12) mit nur 57 von 210 Punkten (**27 Prozent**).

### Gründe

Als einziger Anbieter hat almodo eine 0900-Nummer, die zudem am Wochenende nicht erreichbar ist.

### Gründe

Verbraucher können online kaum interagieren, z.B. fehlt die Möglichkeit die Kundendaten oder den Abschlag zu ändern und den Zählerstand einzugeben.

### Gründe

In den Antworten auf die E-Mails wurden die Tester ausschließlich auf die Homepage verwiesen.

- Außerdem stehen **Grünwelt** (grünstrom fix) und **switch** (all-in private) am Ende der Servicebewertung.
- **Auffällig:** Bei einzelnen Stromversorgern wie z.B. Vattenfall waren die Service-Hotlines schlecht bis nie zu erreichen. Die Testmails wurden häufig gar nicht beantwortet.
- Einige Anbieter (z.B. EVO oder Grünwelt) verwiesen bei den Testanrufen teilweise auf ihre Homepage, ohne den Kunden telefonisch zu beraten.

# 5. Ergebnis Service (3/3)



Tabelle Service

Punkte	Testurteil
ab 160	sehr gut
130 - 159	gut
100- 129	befriedigend
70 - 99	ausreichend
0 - 69	mangelhaft

#	Anbieter	Tarif	Punkte	Testurteil
1	RWE Vertrieb	36max	175	sehr gut
2	NordlandEnergie	Drift Nordstrom	165	sehr gut
3	EnBW	EnBW Online	165	sehr gut
4	Yello Strom	Deal 12+12	164	sehr gut
5	ENTEGA	ENTEGA Ökostrom	160	sehr gut
6	Energie hoch 3	Strom <sup>3</sup> mit Preissicherheit	158	gut
7	E WIE EINFACH	MeinGünstigTarif Strom	153	gut
8	eprimo	eprimo Familie	152	gut
9	lekkerEnergie	lekker Strom direkt	152	gut
10	Lichtblick	Lichtblick	151	gut
11	SW Düsseldorf	Düsselstrom smart regio	150	gut
12	wemio.de	wemio Ökostrom	150	gut
13	Hamburg Energie	Tor zur Welt	147	gut
14	E.ON Thüringer Energie	ThüringenStrom-prepaid 4100er Paket	146	gut
15	123Energie	123strom s	146	gut
16	Süwag	Süwag Strom 24max	146	gut
17	enviaM	SmartLine	143	gut
18	Mainova	Strom Direkt	143	gut
19	EVO	EVO KLICK 12 Vorkasse	142	gut
20	Rheinenergie Express	FairKonstant 12	141	gut
21	Stadtwerke Duisburg	Rheinpower Strom	141	gut
22	E.ON Avacon	E.ON DirektStrom	141	gut
23	Mark-E	Top Strom	141	gut
24	Secura	Secura Ökostrom	141	gut
25	Stadtwerke München	M-Ökostrom	139	gut

26	E.ON edis	E.ON DirektStrom	137	gut
27	Greenpeace	Privat	133	gut
28	Cleverty	Click&Service 24 plus	132	gut
29	SWK Energie	SWK Direkt Strom	132	gut
30	Tchibo	Tchibo Grüner Strom	131	gut
31	EWE	EWE Strom online	128	befriedigend
32	FlexStrom	5600 Big Family Spezialp.	128	befriedigend
33	E.ON Mitte	E.ON DirektStrom	127	befriedigend
34	BayWa	Ökostrom 12	127	befriedigend
35	Strommixer	Naturmix Family	125	befriedigend
36	Discounterstrom	RegioExtra 50	124	befriedigend
37	Hitstrom	Naturhit safe	124	befriedigend
38	NaturEnergie+	Naturenergie+ base	123	befriedigend
39	E.ON Westfalen-W.	E.ON DirektStrom	123	befriedigend
40	E.ON Hanse	E.ON DirektStrom	119	befriedigend
41	E.ON Bayern	E.ON DirektStrom	117	befriedigend
42	Priostrom	Priostrom 24 Paket 5400	116	befriedigend
43	Löwenzahn	4Jahreszeiten Tarif 12 jährl.	104	befriedigend
44	SW Trier	Römerstrom	102	befriedigend
45	Vattenfall	Easy Privatstrom	102	befriedigend
46	Stromio	Stromio fix	101	befriedigend
47	EnergieGUT	HalloSpar!	99	ausreichend
48	switch	all-in private	97	ausreichend
49	Grünwelt	grünstrom fix	94	ausreichend
50	almodo	Bonus 12	57	mangelhaft



1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Exkurs: CHECK24 Kundenbewertungen

7. Preisauswertung



- CHECK24 hat mit der vorliegenden Studie die **Vertragsbedingungen** und den **Service vor einem Wechsel** getestet.
- Auskunft über die Zufriedenheit **mit dem Wechselprozess** geben rund 100.000 Kundenbewertungen über CHECK24.de, die seit 2008 abgegeben worden sind.\*
- In der Regel decken sich die Kundenerfahrungen beim Wechselprozess mit den Testergebnissen, es gibt aber auch Ausnahmen:
  - **switch** erhielt in der Verbraucherfreundlichkeit nur das Urteil „ausreichend“, die CHECK24-Kunden sind mit dem Wechselprozess aber in der Regel zufrieden (4 von 5 Sternen).
  - Auch **Grünwelt** verfügt lediglich über „ausreichende“ Vertragsbedingungen und „ausreichenden“ Service, wird von den Kunden beim Wechselprozess allerdings mit 4 von 5 Sternen bewertet.

TIPP

**Bei der Auswahl ihres Versorgers sollten sich Verbraucher über die Erfahrungen bisheriger Kunden informieren und sich vor allem auch über Vertragsbedingungen und Infrastruktur des Services erkundigen.**

\* An der CHECK24-Kundenbewertung können alle Verbraucher teilnehmen, die über CHECK24 oder eine Partnerseite ihren Strom- oder Gasanbieter gewechselt haben. Der Kunde erhält drei Monate nach dem Wechsel eine E-Mail mit Link zur Bewertungsseite. Um Doppelbewertungen zu vermeiden, lässt sich der Link nur einmal anklicken. Die Bewertung erfolgt mit den Noten eins bis fünf.

1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Exkurs: CHECK24 Kundenbewertungen

7. Preisauswertung



- Die Strompreise desselben Anbieters unterscheiden sich je nach Liefergebiet um bis zu **62 Prozent**. (Beispiel: Preisspanne bei EnergieGUT für 5.000 kWh zwischen 1.034 Euro und 1.670 Euro p.a.)
- Zwischen den einzelnen Anbietern bestehen deutliche Preisunterschiede:
  - Bei den getesteten Anbietern kosten z.B. in München (PLZ 80333) 5.000 kWh Strom zwischen 697 Euro 1.347 Euro im Jahr.
- Die preisgünstigsten Anbieter (Löwenzahn, almado, Grünwelt) belegen bei der Verbraucherfreundlichkeit die letzten Plätze.

FAZIT

**Verbraucherfreundlichkeit muss nicht teuer sein: Mainova**, auf Platz sieben der Gesamtwertung und mit „sehr guten“ Vertragsbedingungen, bietet 5.000 kWh ab **998 Euro** jährlich.



**Eva Palitza**

Public Relations

**CHECK24 Vergleichsportal GmbH**

Erika-Mann-Str. 66  
80636 München  
[www.check24.de](http://www.check24.de)

Tel. +49 89 2000 47 1173  
Fax +49 89 2000 47 1011  
[eva.palitza@check24.de](mailto:eva.palitza@check24.de)



**Isabel Wendorff**

Public Relations Energie

**CHECK24 Vergleichsportal GmbH**

Erika-Mann-Str. 66  
80636 München  
[www.check24.de](http://www.check24.de)

Tel. +49 89 2000 47 1171  
Fax +49 89 2000 47 1011  
[isabel.wendorff@check24.de](mailto:isabel.wendorff@check24.de)